

令和6年度  
南阿蘇村申請書作成支援システム導入業務  
仕様書

南阿蘇村役場企画観光課  
令和6年7月

## 1. 業務の名称

令和6年度南阿蘇村申請書作成支援システム導入業務

## 2. 業務の目的

本業務は、住民が行う庁舎窓口での各種申請等の手続き時に、住民本人のマイナンバーカードまたは運転免許証等を利用して、各種申請書の記入を支援するシステムの導入を行うものである。

庁舎窓口における住民の各種申請等の手続きにおいては、それぞれの様式に住所・氏名・生年月日などの基本情報を何度も記入する必要があるため、住民の負担になっている。

また、窓口対応する職員にとっても記入待ちが発生することや、他の住民にも待ち時間が発生することから、窓口混雑が課題となっている。

システムを導入することにより、手書きの負担を減らすこと、待ち時間を含む手続きのための時間削減、及び窓口混雑の解消を図り、よりよい行政サービスを提供することを目的とする。

## 3. 契約期間

契約締結日の翌日から令和7年3月19日まで

## 4. 稼働開始予定日

令和7年2月頃

## 5. 設置箇所及び台数

導入する申請書作成支援システムが稼働する端末の設置場所は次の窓口に各1台（計4台）設置する。

- (1) 住民福祉課
- (2) 税務課
- (3) 健康推進課
- (4) 子育て支援課

## 6. 対象となる申請書等の想定

導入するシステムに対応する申請書等の想定は別紙2「対象申請書一覧」のとおりとする（参考として年間発行枚数の想定も記載する）。

## 7. 業務の範囲と内容

- (1) 所管課との各種調整と最終決定

導入する申請書作成支援システムで扱う申請書等の決定、及び稼働する端末の設置場所について所管課と協議し、決定すること。

(2) ハードウェア・ソフトウェア一式の調達

導入する申請書作成支援システムが稼働するのに必要なハードウェア一式（プリンター、カード読取り機、顔認証に必要な機器、その他付属機器等）及びソフトウェア一式を調達すること。

(3) システム機器及びソフトウェアのセットアップ・個別設定の対応

導入する申請書作成支援システムが稼働するために必要な設定等の作業、及び所管課において必要となる個別設定等の作業を実施すること。

(4) システム機器帳票設定

導入する申請書作成支援システムで扱う申請書類を帳票として適正に出力されるよう、帳票の設定を行うこと。

(5) 機器搬送・現場設置・動作確認

必要な機器を搬送・搬入し、各所管課の窓口を設置し、問題なく動作させること。なお、動作確認もこれに含む。

(6) 職員への操作研修

本番稼働に向け、機器の操作方法について操作マニュアルを用いて職員研修を実施すること。研修の規模としては職員約20名を対象し、午前・午後の2回で実施することを想定している（住民への案内及び操作説明する職員が対象であり、窓口対応があるため、時間をズラして教授すること）。

研修に係る事前準備や講師等は受託者が行い、研修場所の提供は本村が行う。

(7) 保守管理及び運用支援

導入するシステムの機器設置及び本番稼働後、別途締結する運用保守契約（システムのランニングに伴う契約）の効力発生までの期間、保守サポートを実施すること。

また、本番稼働に伴う職員支援（問合せ対応等）を実施すること。

(8) 対応する申請書数の拡大についての提案

来年度（令和7年度）以降の本村の窓口の利便性の向上に向け、本年度の導入対象とする申請書（別紙2「対象申請書一覧」）以外で、導入対象とすると有用となる申請書の種類などがあれば提案すること（他市町村の導入事例等で差し支えない）。

## 8. システム・機器に関する要件

### (1) 情報の取得に使用するカード

マイナンバーカード、運転免許証、または在留カード

### (2) システム機能要件

導入するシステムに求める機能要件については、別紙1「機能要件一覧」に記載する。

ただし、記載する機能については本村が求める機能であるが、受託候補事業者の提案を基に調整を行うものとする。

### (3) その他

ア プリンタについては所管課との協議により既存機の使用または新規調達を決定する。

イ マイナンバーカードまたは運転免許証の情報を正確に読み取り、確実に申請書等に反映させること。

ウ 将来的に本村が提供する公式SNS（LINE、Facebook等）と連携を想定しているため、機能拡張を有すること。

エ 各種申請書については、その種類は各課上限を20種類とし、既存の申請書様式と同じ様式を使えるように設定できること。

オ 住民が操作するシステムであるため、個人情報の漏えいやいたずらの防止、転倒防止策がとれていること。

カ システムはスタンドアロンでも稼働が可能であること。ただし、J-LIS が提供する「らくらく申請システム」または本村が利用している基幹系行政システム（株式会社九州日立システムズ製「ADWORLD」）との連携が可能な場合は、この限りではない。

## 9. 運用及び保守要件

(1) 障害等が発生した際に、問い合わせることができる電話対応窓口を有し、受託者自身が問合せ窓口を運営していること。

(2) 受託者が提供する機器の異常・障害の場合はオンサイト保守又はセンドバック保守が可能であること。

(3) 本システムは原則開庁時間（平日8時30分～17時15分）の稼働可能なものとする。

- (4) 各種申請書の軽微なフォームの修正については、保守員での対応のみではなく職員での修正が可能であること。

## 10. その他

### (1) 成果品

提出する成果品は以下のとおりとし、紙媒体及び電子データで提出すること。なお、提出後に成果品に訂正事項が生じた場合は委託者の指示に従い、速やかに訂正の上再提出すること。

- ①業務完了報告書 1部
- ②業務実施計画書（実績） 1部
- ③打ち合わせ協議簿 1部
- ⑤システム管理者操作説明書 1部
- ⑥操作マニュアル・説明書 1部
- ⑦機能仕様書 1部
- ⑧その他、システムの運用にあたり必要な文書

### (2) 成果品の納入場所

〒869-1404

熊本県阿蘇郡南阿蘇村大字河陽1705番地1

南阿蘇村役場 2 F 企画観光課 情報管理係

### (3) 留意事項

- ①受託者は本事業を遂行するにあたり、関連の法令（民法、刑法、著作権法、不正アクセス行為の禁止に関する法律等）及び条令並びに本仕様書を遵守するとともに、委託者の意図及び目的を十分に理解した上、適正な人員を配置し、正確に業務を行わなければならない。
- ②本事業の遂行にあたっては、委託者と十分に協議を行い、委託者の意見や要望を取り入れながら実施すること。また、庁内部署や他団体との調整が必要になった場合、調整が円滑に行われるよう、都度、委託者と協議しながら進めること。
- ③受託者は、業務の進捗状況について、定期的に報告を行わなければならない。
- ④委託者は、受託者の業務遂行に必要な資料の収集に協力することとする。受託者は委託者から提供された資料等については、本業務以外の目的に使用してはならない、また貸与資料等は業務完了後速やかに委託者に返還しなければならない。
- ⑤本事業及び本業務の実施に関する業務（他の契約に基づくものを除く。）の実施にあたり発生した費用は、本業務委託契約金額内で対応するものとする。
- ⑥受託者は、本業務の実施に関する書類や会計帳簿等を整備し、事業完了後において

も5年間保存すること。

- ⑦本仕様書に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、その都度、受託者と協議して定める。
- ⑧本事業遂行中に受託者が委託者並びに第三者に損害を与えた場合は、直ちに委託者にその状況及び内容を連絡し、委託者の指示に従うものとする。損害賠償当の責任は受託者が負うものとし、速やかに処理するものとする。
- ⑨受託者は、業務の全部又は大部分を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることができない。ただし、委託者が必要と認めた場合は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせることができる。
- ⑩本村及び第三者機関などによる監査・検査等が実施される場合は、本村の指示に従い資料作成・実地調査・質疑応答などに対応すること。
- ⑪村が施設予約システム等に関して、情報提供を求めた場合はこれに応じること。ただし、その情報が受託者の不利益になる場合は本村と受託者の協議を行う。

## 1 1. 個人情報の取扱いにおける遵守事項

### (1) 個人情報の使用及び管理

収集した個人情報の使用の管理は、厳重かつ適正に行うこと。なお、本業務を適正に遂行するために、臨時職員の雇用又は業務の再委託を実施する場合は、本村へ書面にて報告し承諾を得るとともに、臨時職員及び再委託先に対しても、個人情報の適正な使用及び管理が行われるよう監督するものとする。

### (2) 個人情報の記録の複写及び複製の禁止

収集した個人情報を含むすべての記録については、システム障害時の復旧用を除き、いかなる形態でも複写及び複製してはならない。

### (3) 個人情報の委託目的以外の使用及び第三者への提供の禁止

収集した個人情報については、本業務の遂行以外には利用してはならない。また、本業務の遂行に関係のない第三者に対して提供してはならない。

### (4) 個人情報の記録の適正な使用、保管及び搬送

収集した個人情報の使用、保管及び搬送にあたっては、善良な管理者としての注意義務に従い細心の注意を払って行わなければならない。

### (5) 収集した個人情報の移転

収集した個人情報は、本村が指定する方法により廃棄しなければならない。

### (6) 事故発生時の報告及び対応

万一、収集した個人情報の漏洩や流出、使用目的以外の利用が認められた場合は、速やかに本村へ文書で報告するとともに、その後の措置は、本村の指示に従わなければならない。

また、受託者の責に起因する事故により、第三者から本市が損害賠償を請求されたこ

とによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、受託者が負担しなければならない。